

Technická univerzita v Liberci

Fakulta strojní

Katedra obrábění a montáže

Studijní program: B2341 Strojírenství

Studijní obor: 2301R030 Výrobní systémy

Zavedení systému managementu jakosti dle ČSN EN ISO 9001:2001 ve společnosti LITES FIRE, s.r.o.

Implementation of quality management system according to ČSN EN ISO 9001:2001 in the company LITES FIRE, s.r.o.

KOM - 1069

Jan Martiš

Vedoucí práce: Doc.Ing.Karel Dušák, Csc. - KOM

Konzultant: Ing.Jiří Karásek, KOM TU v Liberci

Počet stran: 51

Počet příloh: 0

Počet tabulek: 1

Počet obrázků: 1

Datum: 29.12.2007



TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI
Fakulta strojní

Katedra obrábění a montáže

Studijní rok : 2007/ 2008

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení : **J a n M a r t i š**
Studijní program : B2341 Strojírenství
Obor : 2301R030 Výrobní systémy
Zaměření : Řízení výroby

Ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách se Vám určuje bakalářská práce na téma:

**Zavedení systému managementu jakosti dle ČSN EN ISO 9001 : 2001 ve společnosti
Lites Fire s.r.o. Liberec**

Zásady pro vypracování :
(uved'te hlavní cíle bakalářské práce a doporučené metody pro vypracování)

1. Seznámení se společností Lites Fire.
2. Úvodní rozhodnutí k zavedení systému managementu jakosti.
3. Výchozí normativní dokumenty.
4. Návrh systému řízení jakosti.
5. Závěr- Posouzení připravenosti k zavedení systému managementu jakosti.

Forma zpracování bakalářské práce:

- průvodní zpráva: cca 40 – 60 stran textu
- grafické práce: dle potřeby

Seznam literatury (uved'te doporučenou odbornou literaturu):

1. ČSN EN ISO 9001 Systém managementu jakosti. 2001. Praha Český normalizační institut
2. ČSN EN ISO 10013 Směrnice pro dokumentaci systému managementu jakosti. 1996. Praha: Český normalizační institut

Vedoucí bakalářské práce: doc. Ing. Karel Dušák CSc.

Konzultant: Ing. Jiří Karásek, KOM TU v Liberci.



Doc. Ing. Jan Jersák, CSc.
vedoucí katedry obrábění a montáže

Prof. Ing. Petr Louda, CSc.
děkan

V Liberci, dne 25. 10. 2007

Platnost zadání bakalářské práce je 15 měsíců od výše uvedeného data (v uvedené lhůtě je třeba podat přihlášku ke SZZ). Termíny odevzdání bakalářské práce jsou určeny pro každý studijní rok a jsou uvedeny v harmonogramu výuky.

Zavedení systému managementu jakosti dle ČSN EN ISO 9001:2001 ve společnosti LITES FIRE, s.r.o.

ANOTACE:

Tato práce se zabývá zavedením systému managementu jakosti dle ČSN EN ISO 9001:2001 ve firmě. V první části se seznámíme se společností LITES FIRE, s.r.o. a s důvodem zavedení systému managementu jakosti. Další popisuje použitou normu a obsahuje základní požadovanou směrnici - Příručku jakosti. Na závěr je zhodnocená připravenost společnosti k certifikaci a nabízí další možnosti zlepšování.

Implementation of quality management system according to ČSN EN ISO 9001:2001 in the company LITES FIRE, s.r.o.

ANNOTATION:

This bachelor's thesis deal with implement of quality management system according to ČSN EN ISO 9001:2001 in company. First part informs about company LITES FIRE, s.r.o. and reason for implementation of quality management system. The other part describes used norm and contains basic required direction – a Quality manual. Final part values readiness of company for certification and offers another possibility of improvement.

Místopřísežné prohlášení

Místopřísežně prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně s použitím literatury pod vedením vedoucího a konzultanta.

V Liberci 29.12.2007

.....

Poděkování

Chtěl bych tímto poděkovat Ing.Jiřímu Karáskovi, Doc.Ing.Karlu Dušákovi, Csc. a Ing.Syrovátkovi za cenné rady a poskytnutí pomoci při práci na bakalářské práci.

Dále bych rád poděkoval firmě LITES FIRE, s.r.o. za poskytnuté podmínky.

OBSAH

1	ÚVOD	6
2	SEZNÁMENÍ SE SPOLEČNOSTÍ LITES FIRE, S.R.O.	7
2.1	VÝROBNÍ PROGRAM SPOLEČNOSTI LITES FIRE, S.R.O.	8
3	ÚVODNÍ ROZHODNUTÍ K ZAVEDENÍ SYSTÉMU MANAGEMENTU JAKOSTI	9
3.1	CO ZNAMENÁ NORMA ISO 9001	9
3.2	PROČ CERTIFIKOVAT SYSTÉM	9
3.3	CO SE ZMĚNÍ NA MÉ PRÁCI	9
4	VÝCHOZÍ NORMATIVNÍ DOKUMENTY	10
4.1	HISTORIE ISO 9000	10
4.2	ZÁKLADNÍ NORMY ISO 9000	10
4.3	PRINCIP ISO 9001	10
4.4	ZÁKLADNÍ DOKUMENTY POŽADOVANÉ NORMOU	11
4.5	CO TO JE PŘÍRUČKA JAKOSTI	11
5	NÁVRH SYSTÉMU MANAGEMENTU JAKOSTI	12
5.1	PŘÍRUČKA JAKOSTI	13
6	ZÁVĚR - POSOUZENÍ PŘIPRAVENOSTI K ZAVEDENÍ SMJ	50
6.1	AUDIT	50
6.2	ZÁVĚR	50
7	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	51

1 ÚVOD

Obsahem mé bakalářské práce je zavedení systému managementu jakosti (SMJ) dle ČSN EN ISO 9001:2001 ve společnosti LITES FIRE, s.r.o. zabývající se vývojem, výrobou a distribucí elektrické požární signalizace (EPS).

Firma LITES FIRE, s.r.o převzala společně s know-how od organizace LITES, a.s. (dříve TESLA Liberec) zavedený systém tvorby, evidence a archivace dokumentace a zajišťování kvality. Z důvodu nutnosti snižování nákladů, tedy i za pronájem know-how, firma přistoupila k vytvoření vlastního systému.

V teoretické části má práce popisuje možnosti a povinnosti plynoucí z výše jmenované normy a praktická část obsahuje Příručku jakosti - základní požadovanou směrnici.

2 Seznámení se společností LITES FIRE, s.r.o.

Firma LITES FIRE, s. r. o., sídlí ve Stráži nad Nisou v areálu LITES, a. s.

Na základě know-how, poskytnuté společností LITES, a. s., převzala v roce 2006 vývoj, výrobu, projekci, distribuci a servis elektrické požární signalizace LITES a společně s tím i veškeré závazky vůči obchodním partnerům LITES, a. s.

Společnost LITES FIRE je v současné době jediným českým výrobcem elektrické požární signalizace a pokračovatelem tradice výrobců EPS Tesla Liberec a LITES, a. s. Struktura společnosti zaručuje příznivé podmínky pro komplexní realizaci výrobků ve všech fázích od vývoje přes výrobu a distribuci k projekci a konečné realizaci na objektech.

Péče o kvalitu výrobků i služeb je ve společnosti prvořadou záležitostí všech řídicích a výkonných pracovníků.

Základní výrobní sortiment:

elektrická požární signalizace

elektrická požární signalizace pro železniční osobní vagóny

Hlavní cíle společnosti jsou:

zavedení komplexních služeb k ochraně majetku a osob před požárem,

rozšíření spolupráce s instalačními firmami v dodávkách systémů EPS a jejich přizpůsobení požadavkům zákazníka,

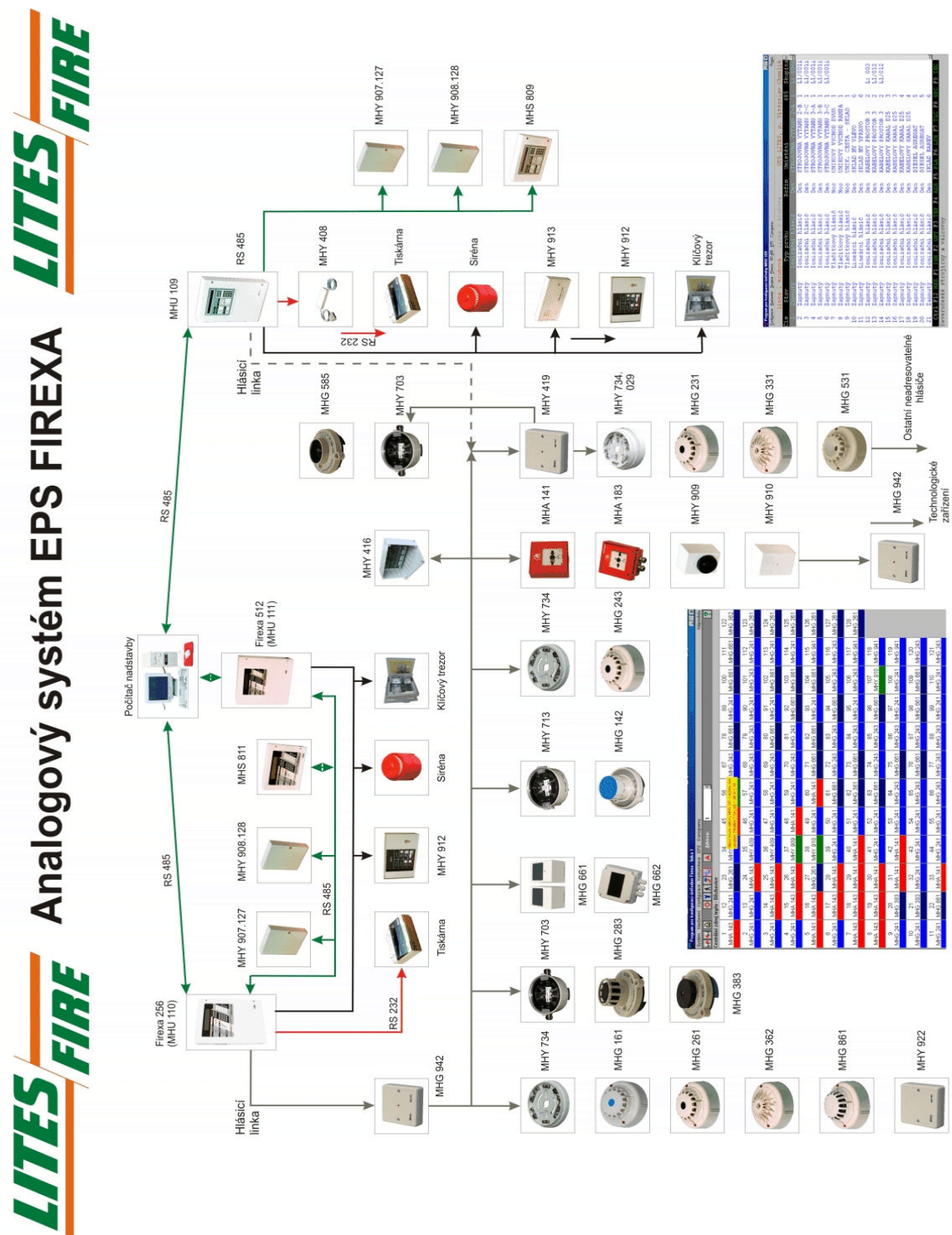
identifikace potřeb zákazníka na doplnění a zlepšování systémů EPS (nové prvky a SW),

dodávat EPS pro železniční vagóny jejich výrobcům a podílet se na rekonstrukci zastaralých systémů v těchto vagónech.

Důraz na vědeckotechnický rozvoj dává dostatečnou záruku pro budoucnost společnosti. Trvalé spojení nejen s odborníky z celé řady evropských zemí, ale například i členství pracovníků v mezinárodních normotvorných komisích pro EPS, zajišťuje dostatek informací o světovém trendu a pohledu na potřeby trhu a jiných segmentů ovlivňujících trh.

2.1 Výrobní program společnosti LITES FIRE, s.r.o.

Firma se zabývá vývojem a výrobou elektrické požární signalizace jako jsou požární hlásiče pro vnitřní i venkovní a nevýbušné prostory, ústředny, obslužná pole požární ochrany (OPPO) a další technologická zařízení sloužící pro zvýšení požární bezpečnosti lidí, budov a strojů.



3 Úvodní rozhodnutí k zavedení systému managementu jakosti

Před zavedením SMJ se vedení organizace i její zaměstnanci zamýšlí nad smyslem tohoto kroku a kladou si otázky typu:

- ⇒ CO ZNAMENÁ NORMA ISO 9001,
- ⇒ PROČ CERTIFIKOVAT SYSTÉM,
- ⇒ CO SE ZMĚNÍ NA MÉ PRÁCI .

3.1 Co znamená norma ISO 9001

Normy ISO jsou vytvořeny na základě konvence a mezinárodních dohod jednotlivých států světa nadnárodní komisí a jejich modifikací je vytvoření evropských norem EN (Evropského výboru pro normalizaci). Pouze malá část se týká oblasti managementu.

Norma ISO 9001 Systémy managementu jakosti je mezinárodně uznávaný standard, který popisuje a zdokumentovává pracovní činnosti organizace.

Výhody využití a implementace jsou:

- několikaleté ověření v praxi v různých oblastech podnikání,
- mezinárodní využívání,
- zahrnutí plnění všech požadavků zainteresovaných stran,
- prokázání plnění požadavků nezávislým certifikačním orgánem a získání mezinárodně uznávaného certifikátu

3.2 Proč certifikovat systém

Cílem je prokázání zavedeného systému řízení odpovídající mezinárodnímu standardu.

V posledních letech se na celém světě zvyšuje počet organizací, které jsou držiteli certifikátu shody s některou z mezinárodních norem. V roce 2005 přesáhl ve světě počet organizací certifikovaných dle ISO 9001 hranici 500 tisíc, v České republice se přiblížil k číslu 10 000.

Svou roli a vysoký tlak na dodavatele zde hraje i zákon 40/2004 Sb. Zákon o veřejných zakázkách svým §37 prokazování jakosti a splnění požadavků systému řízení podniků z hlediska ochrany životního prostředí. I z tohoto důvodu dnes patří vlastnění tohoto osvědčení ke standardu a je vyžadováno zákazníky.

Zavedení SMJ je jedním ze základních kroků k úspěšnému prosazení firmy nejen na českém trhu a vystavení certifikátu shody s touto normou úspěšným zakončením několikaměsíční práce a potvrzením, že byly splněny všechny prvky normy tvořící vyvážený systém řízení.

3.3 Co se změní na mé práci

Zavedení SMJ se týká všech zaměstnanců společnosti. Správně fungující organizace (tedy i pracovníci) se nepřizpůsobuje systému, ale právě naopak. Korigují se pouze nedostatky a výsledkem je zjednodušení a neustálé zlepšování pracovních podmínek.

Zavedení SMJ a následná certifikace je projekt, který musí být plně podporován vedením organizace a je velmi důležité poskytovat přesné a srozumitelné informace zaměstnancům po celou dobu zavádění.

4 Výchozí normativní dokumenty

4.1 Historie ISO 9000

Mezinárodní organizace pro normalizaci (International Organization for Standardization-ISO) byla založena v roce 1946 v Ženevě ve Švýcarsku. Záměrem ISO bylo podporovat vývoj mezinárodních norem a souvisejících činností a pečovat o zvyšující se obchod mezi zeměmi. Organizace ISO, složená z technických komisí (Technical Committees – TC), založila TC176, která se speciálně zabývala otázkami normalizace, vztahujícími se k systémům managementu a zabezpečování kvality. Tyto normy vyšly v řadách ISO 9000, které se každých 5 let přezkoumávají, revidují nebo znovu schvalují. Snahou je normy vztahující se k SMJ (a nejen tyto) zjednodušovat a slučovat.

4.2 Základní normy ISO 9000

ISO 9000 se skládá ze 4 mezinárodních norem, které lze uplatnit ve všech oborech výroby a služeb. Jsou to:

- ⇒ **ISO 9000:2000** - základní definice a slovník,
- ⇒ **ISO 9001:2000** - požadavky na SMJ,
- ⇒ **ISO 9004:2000** - návod pro zavedení SMJ, překračující požadavky ISO 9001:2000,
- ⇒ **ISO 19011** - návod pro plánování a provádění auditů kvality.

Normy ISO 9000, 9004 a 19011 jsou návody, ale norma ISO 9001 uvádí, co se musí dělat, aby SMJ fungoval. Jak se to má udělat již záleží na organizaci.

ISO 9001:2000 obsahuje 5 kapitol (očíslované 4 až 8), které se člení na 23 článků.

- ⇒ **4 Systém managementu jakosti**
- ⇒ **5 Odpovědnost managementu**
- ⇒ **6 Management zdrojů**
- ⇒ **7 Realizace produktu**
- ⇒ **8 Měření, analýza a zlepšování**

4.3 Princip ISO 9001

Norma vychází z principu PROCESNÍHO přístupu, tedy rozdělení práce na PROCESy.

Proces lze definovat jako činnost, která mění vstupy na výstup a obecně platí, že každý výstup z procesu je měřitelný a lze ho vyhodnotit.

Velký důraz klade norma na pochopení zákazníků a jejich požadavků.

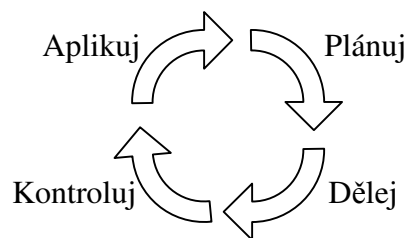
Využití ISO 9001 lze jednoduše popsat jako cyklus PDCA=Plánuj, Dělej, Kontroluj, Aplikuj.

Plánuj - co chceš dosáhnout,

Dělej - uskutečni svůj plán,

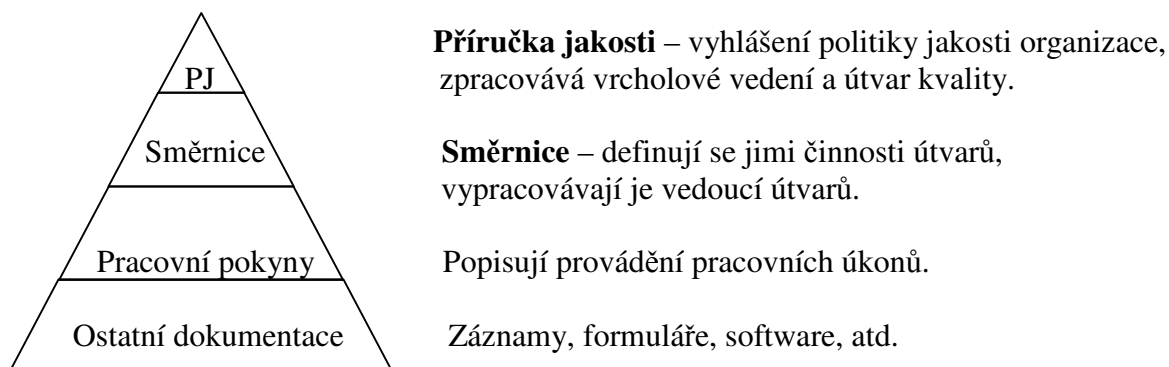
Kontroluj – zda plníš svůj plán,

Aplikuj – pokračuj zlepšováním.



4.4 Základní dokumenty požadované normou

Požadovanou dokumentaci lze rozdělit do 4 úrovní:



Dokumenty z prvních tří úrovní jsou řízené = zpracování, vydání, distribuce, evidence, změny, revize a archivace probíhají podle stanovených postupů a vše je dokumentováno a tedy i zpětně vyhledatelné.

Dokumenty čtvrté úrovně mohou, ale i nemusí být řízené. Záleží na důležitosti z hlediska SMJ. Je zbytečné evidovat např. jídelní lístek, ale záznamy o kontrole a zkouškách je nezbytné uchovat pro pozdější vyhodnocení či neshody.

Dalšími požadovanými dokumenty jsou **Politika jakosti** a **Cíle jakosti**. Tyto mohou být součástí Příručky jakosti, ale vzhledem k předpokladu neustálého zlepšování a tím i ke zvyšování pomyslné laťky a zvyšování cílů organizace by toto vedlo ke změnám v Příručce jakosti. Proto je výhodnější vytvořit jeden dokument s politikou a cíli jakosti a tento každoročně aktualizovat.

4.5 Co to je Příručka jakosti

Jedná se o dokument nejvyšší úrovně SMJ v organizaci. Popisuje politiku jakosti společnosti a její angažovanost ke kvalitě. Pro lepší přehlednost a vyhledatelnost je výhodné použít při tvoření příručky strukturu normy ISO 9001.

Pomůckou pro vytvoření Příručky jakosti a zdokumentovat celý systém dle požadavků SMJ je směrnice 10013 Směrnice pro dokumentaci systému managementu jakosti.

5 Návrh systému managementu jakosti

Jak již bylo řečeno, směrnice ISO 9001 se snaží být všeobecná a použitelná pro jakékoliv odvětví podnikání a vychází proto ze skutečnosti, že ne každá firma použije všechny články normy. Proto nabízí moduly E, D a H vycházející ze zaměření organizace.

- *Modul E* – kontrola a zkoušení hotového výrobku.
- *Modul D* – výroba, výstupní kontrola a zkoušení
- *Modul H* – návrh, výroba a kontrola a zkoušení hotového výrobku

Přípustná vyloučení		
Modul E	Modul D	Modul H
čl. 7.1 Plánování realizace produktu	čl. 7.3 Návrh a vývoj	Nejsou přípustná žádná vyloučení.
čl. 7.2.3 Komunikace se zákazníkem		
čl. 7.3 Návrh a vývoj		
čl. 7.4 Nakupování		
čl. 7.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb		
čl. 7.5.2 Validace procesů pro výrobu a poskytování služeb		
čl. 7.5.3 Komunikace se zákazníkem		

Společnost LITES FIRE, s.r.o. se zabývá vývojem, výrobou, distribucí a servisem EPS, proto se na ni vztahuje modul H, tedy všechny články normy.

SMJ společnosti je celý popsán v Příručce jakosti.

5.1 Příručka jakosti

PŘÍRUČKA JAKOSTI

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

společnost

LITES FIRE, s.r.o.

1.strana	PJ - 1. strana
změny	Seznam revizí a změn
obsah	Obsah
kapitola 1.	Předmět příručky jakosti
kapitola 2.	Normativní odkazy, související dokumentace
kapitola 3.	Zkratky, termíny a definice
kapitola 4.	Systém managementu jakosti
kapitola 5.	Odpovědnost managementu
kapitola 6.	Řízení zdrojů
kapitola 7.	Realizace produktu
kapitola 8.	Měření, analýza a zlepšování
příloha 1.	Seznam procesů systému managementu jakosti
příloha 2.	Definice procesů systému managementu jakosti
form.procesů	Definice procesů systému managementu jakosti - formulář
PROCES 1	Definice procesů systému managementu jakosti - PROCES č. 1
PROCES 2	Definice procesů systému managementu jakosti - PROCES č. 2
PROCES 3	Definice procesů systému managementu jakosti - PROCES č. 3
PROCES 4	Definice procesů systému managementu jakosti - PROCES č. 4
PROCES 5	Definice procesů systému managementu jakosti - PROCES č. 5
PROCES 6	Definice procesů systému managementu jakosti - PROCES č. 6
PROCES 7	Definice procesů systému managementu jakosti - PROCES č. 7
PROCES 8	Definice procesů systému managementu jakosti - PROCES č. 8
PROCES 9	Definice procesů systému managementu jakosti - PROCES č. 9

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Schválil :

Funkce:

Podpis:

Datum:

Zpracoval a přezkoumal:

Funkce:

Podpis:

Platnost:

od

Výtisk číslo:

Celkem výtisků:

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Kapitola:

Seznam revizí a změn

list 1 / 1

číslo změny	datum vydání	kapitola / strana		číslo změny	datum vydání	kapitola / strana

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Kapitola:

Obsah

Kapitola	1. <u>Předmět příručky jakosti</u>
	1.1 Všeobecně
	1.1.1 Specifikace požadavků
	1.1.2 Identifikace organizace
	1.1.3 Rozdělovník držitelů
	1.2 Aplikace
Kapitola	2. <u>Normativní odkazy, související dokumentace</u>
	2.1 Seznam souvisejících norem
	2.2 Organizační řád a směrnice
	2.3 Kolektivní smlouva
Kapitola	3. <u>Zkratky, termíny a definice</u>
	3.1 Čísla a zkratky útvarů
	3.2 Ostatní použité zkratky
Kapitola	4. <u>Systém managementu jakosti</u>
	4.1 Všeobecné uplatnění požadavků
	4.2 Struktura řízené dokumentace
	4.2.1 Řízení dokumentů všeobecně
	4.2.2 Příručka jakosti
	4.2.3 Ostatní požadované řízené dokumenty
	4.2.4 Řízení záznamů
	4.2.5 Potřebné funkční dokumenty organizace

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Kapitola:

Obsah

Kapitola	5. <u>Odpovědnost managementu</u>
	5.1 Osobní angažovanost a aktivita
	5.2 Zaměření na zákazníka
	5.3 Politika jakosti
	5.4 Plánování
	5.4.1 Cíle jakosti
	5.4.2 Plánování systému managementu jakosti
	5.5 Odpovědnost, pravomoce a komunikace
	5.5.1 Odpovědnost a pravomoce
	5.5.2 Představitel vedení
	5.5.3 Interní komunikace
	5.6 Přezkoumání systému vedením
	5.6.1 Všeobecně
	5.6.2 Vstup pro přezkoumání
	5.6.3 Výstup z přezkoumání
Kapitola	6. <u>Management zdrojů</u>
	6.1 Zajištění zdrojů
	6.2 Lidské zdroje
	6.2.1 Všeobecně
	6.2.2 Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik
	6.3 Infrastruktura
	6.4 Pracovní prostředí
Kapitola	7. <u>Realizace produktu</u>
	7.1 Plánování realizace produktu
	7.1.1 Forma dokumentování realizace
	7.1.2 Cíle jakosti sortimentů výrobků
	7.1.3 Potřeba dokumentace a vybavení
	7.1.4 Ověřování, validace a kriteria přijatelnosti
	7.1.5 Záznamy o jakosti realizačních procesů

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Kapitola:

Obsah

7.2 Procesy týkající se zákazníka

- 7.2.1 Určování požadavků týkajících se produktu
- 7.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se produktu
- 7.2.3 Komunikace se zákazníkem

7.3 Návrh a vývoj

- 7.3.1 Plánování návrhu a vývoje
- 7.3.2 Vstupy pro návrh a vývoj
- 7.3.3 Výstupy z návrhu a vývoje
- 7.3.4 Přezkoumání návrhu a vývoje
- 7.3.5 Ověřování návrhu a vývoje
- 7.3.6 Validace návrhu a vývoje
- 7.3.7 Řízení změn návrhu a vývoje

7.4 Nakupování

- 7.4.1 Proces nakupování
- 7.4.2 Informace pro nakupování
- 7.4.3 Ověřování nakupovaného produktu

7.5 Výroba a poskytování služeb

- 7.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb
- 7.5.2 Validace procesu výroby a poskytování služeb
- 7.5.3 Identifikace a sledovatelnost
- 7.5.4 Majetek zákazníka
- 7.5.5 Ochrana produktu
- 7.5.6 Povýrobní služby

7.6 Řízení monitorovacích a měřicích zařízení

- 7.6.1 Organizace měření
- 7.6.2 Procesy kalibrace a ověřování
- 7.6.3 Záznamy výsledků kalibrací

Kapitola

8. Měření, analýza a zlepšování

8.1 Všeobecně

8.2 Monitorování a měření

- 8.2.1 Spokojenost zákazníka
- 8.2.2 Interní audit
- 8.2.3 Monitorování a měření procesů
- 8.2.4 Monitorování a měření produktu

8.3 Řízení neshodného produktu

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Kapitola:

Obsah

8.4 Analýza údajů

- 8.4.1 Všeobecně
- 8.4.2 Informace od zákazníků
- 8.4.3 Data z výstupních kontrol a zkoušek
- 8.4.4 Údaje z procesů
- 8.4.5 Informace o dodavatelích
- 8.4.6 Analýza dat a vyhodnocení trendů

8.5 Zlepšování

- 8.5.1 Neustálé zlepšování
- 8.5.2 Opatření k nápravě
- 8.5.3 Preventivní opatření

Příloha	1	Seznam procesů systému managementu jakosti
	2	Definice procesů systému managementu jakosti

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Kapitola 1.

Předmět příručky jakosti

1.1 Všeobecně

1.1.1 Specifikace požadavků

Příručka jakosti popisuje systém managementu jakosti zavedený v organizaci podle požadavků normy ČSN EN ISO 9001:2001.

1.1.2 Identifikace organizace

Obchodní jméno:	LITES FIRE, s.r.o.
Sídlo:	463 06 Stráž nad Nisou Kateřinská 235
Identifikační číslo:	27293343

1.1.3 Rozdělovník držitelů

Výtisk číslo	1	OŘJ
	2	vedení společnosti

Ostatní uživatelé mají PJ k dispozici využitím výpočetní techniky.

1.2 Aplikace

Požadavky normy ČSN EN ISO 9001:2001 jsou aplikovány pro vývoj, výrobu, distribuci, projekci a servis systémů EPS.

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Kapitola 2.

Normativní odkazy, související dokumentace

2.1 Seznam souvisejících norem

ČSN EN ISO 9000:2001 - Systémy managementu jakosti - Základy, zásady a slovník
ČSN EN ISO 9001:2001 - Systémy managementu jakosti - Požadavky
ČSN EN ISO 9004:2001 - Systémy managementu jakosti - Směrnice pro zlepšování
ČSN ISO/TR 10013:2001 - Směrnice pro dokumentaci systému managementu jakosti
ČSN EN ISO 19011:2002 - Směrnice pro auditování systému managementu jakosti
P6A 5001 - Systém kontrol jakosti ve výrobě

2.2 Organizační řád a směrnice

S 1.01 Organizační řád
S 1.02 Příručka jakosti
S.1.03 Řízená dokumentace
S.1.04 Pracovní cesty
S.1.05 Vyřizování škod
S.1.06 Archivace a spisová služba
S.1.07 Ochrana majetku a životního prostředí
S.1.08 Autorská práva k počítačovým programům
S 2.01 Interní audit
S 2.02 Řízení neshodného produktu
S 2.03 Opatření k nápravě a preventivní Opatření
S 2.04 Formy hodnocení, monitorování, měření a sběru dat v systému managementu jakosti
S 3.01 Povýrobní služby
S 3.02 Vývoj a příprava nových výrobků
S 3.03 Konstrukční a technologická dokumentace, změny, odchylky, ukončení výroby výrobků
S 3.04 Zkoušení výrobků, metrologie
S 3.05 Manipulace, skladování a dodávání materiálů a výrobků
S 3.06 Obchodní činnosti - přezkoumání smlouvy, obchodní zboží
S 3.07 Plánování výroby, kooperace
S 4.01 Profesní příprava a hodnocení zaměstnanců
S 4.02 Uzavírání dohod odpovědnosti za hodnoty svěřené k vyúčtování
S 4.03 Bezpečnost práce zaměstnanců
S 5.01 Investiční činnost
S 5.02 Provoz a revize elektrických zařízení

2.3 Kolektivní smlouva

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Kapitola 3.

Zkratky, termíny a definice

3.1 Čísla a zkratky útvarů

100	VS	Vedení společnosti
110	SVS	Sekretariát vedení společnosti
120	OŘJ	Oddělení řízení jakosti
200	OEÚ	Obchodně-ekonomický úsek
210	PROD	Prodej
220	ZÁS	Zásobování
	KOOP	Kooperace
230	OTS	Obchodně-technické služby
240	EKON	Ekonomika
300	TVÚ	Technicko-výrobní úsek
310	PV	Příprava výroby
320	IT	Informační technologie
330	KEZ	Konstrukce elektronických zařízení
400	MON	Montážní středisko
410	VZO	Vzorkovna

3.2 Ostatní použité zkratky

EPS	elektrická požární signalizace
EZS	elektrická zabezpečovací signalizace
KPTR	kontrola plánu technického rozvoje
PJ	příručka jakosti
PVS	příkaz Vedení společnosti
PŘV	představitel Vedení
QMS	systém managementu jakosti
RVT	rozvoj vědy a techniky
RVS	rozhodnutí Vedení společnosti
SMJ	systém managementu jakosti
Sx.xx	směrnice
TER	technicko-ekonomický rozbor
TR	technický rozvoj
VEP	výrobně ekonomická prověrka
VS	vedení společnosti
ZTP	zvláštní technologický proces

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Kapitola 4.

Systém managementu jakosti

4.1 Všeobecné uplatnění požadavků

Systém managementu jakosti je vytvořen, zdokumentován, zaveden a udržován podle požadavků ČSN EN ISO 9001:2001. Jeho efektivnost je neustále prověřována a zlepšována.

Rozhodující je zaměření na požadavky procesního charakteru :

- a) identifikace procesů potřebných pro aplikaci systému managementu jakosti v celé společnosti,
- b) stanovení vzájemných vazeb a působení mezi procesy,
- c) určení metod a kritérií pro efektivní fungování a řízení procesů,
- d) dostupnost zdrojů a informací nezbytných pro fungování i monitorování procesů,
- e) monitorování, měření a analýza procesů,
- f) trvalé zlepšování procesů.

Systém procesů je definován

- přehledným seznamem v Příloze č. 1,
- popisem činností, dokumentací, vazbami mezi procesy (vstupy, výstupy) a metodami měření či monitorování v Příloze č. 2.

4.2 Struktura řízení dokumentace

4.2.1 Řízení dokumentů všeobecně

Celý soubor dokumentace systému managementu jakosti je popsán a řízen dle směrnice S 1.03.

4.2.2 Příručka jakosti

Příručka jakosti souhrnně dokumentuje uplatněný SMJ a obsahuje především :

- a) dokumentované prohlášení vedení o politice jakosti a cílech jakosti,
- b) oblasti použití systému managementu jakosti,
- c) odkazy na dokumentované postupy,
- d) popisy procesů a jejich vzájemného působení a vazeb.

Příručka jakosti je členěna na kapitoly a články podle ČSN EN ISO 9001:2001 a respektuje i doporučení směrnice ČSN EN ISO/TR 10013.

4.2.3 Ostatní požadované řízené dokumenty

- a) Interní audit - dokumentuje směrnice S 2.01.
- b) Řízení neshodného produktu - dokumentuje směrnice S 2.02.
- c) Nápravné a preventivní opatření - dokumentuje směrnice S 2.03.

4.2.4 Řízení záznamů

Jsou zavedeny požadované záznamy o jakosti.

Popis a jejich řízení je stanoveno ve směrnici S 1.03.

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Kapitola 4.

Systém managementu jakosti

4.2.5 Potřebné funkční dokumenty organizace

Dokumenty jsou ve dvou úrovních

- a) dokumentované postupy jako soubor organizačních směrnic uvedených v článku 2.2,
- b) dokumenty a dokumentace potřebné pro fungování realizačních procesů
 - prohlášení o shodě výrobků,
 - konstrukční dokumentace,
 - technologické postupy, programy,
 - technologické návodky,
 - návodky pro vstupní kontrolu,
 - dokumentace pro údržbu technologických zařízení ZPÚ (externě LITES, a.s.),
 - státní a zahraniční normy,
 - podnikové normy,
 - obchodní dokumentace,
 - obecně závazné právní předpisy (externě LITES, a.s.).

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Kapitola 5.

Odpovědnost managementu

5.1 Osobní angažovanost a aktivita

Vedení společnosti považuje systém managementu jakosti za nedílnou součást celkového systému řízení a vytváří veškeré podmínky pro jeho efektivní fungování a to hlavně

- a) osvětou filozofie jakosti zaměřené na uspokojování požadavků zákazníků, zákonných požadavků a předpisů,
- b) stanovováním politiky jakosti a cílů jakosti,
- c) přezkoumáváním funkce systému managementu jakosti,
- d) zajišťováním příslušných zdrojů pro funkci a údržbu systému.

5.2 Zaměření na zákazníka

Vedení na všech úrovních řízení si je vědomo, že úspěch organizace je závislý na :

- plnění a překračování současných potřeb zákazníků včetně konečných uživatelů,
- porozumění budoucím potřebám a očekávání zákazníků,
- plnění povinností a závazků vůči ostatním zainteresovaným stranám.

Útvary komunikující se zákazníky zajišťují převedení jejich potřeb i očekávání na požadavky splňující jak spokojenost zákazníků tak i požadavky předpisů a zákonů.

5.3 Politika jakosti

Politika jakosti je nedílnou součástí celkové politiky a strategie společnosti. Je formulována i aktualizována Příkazem vedení společnosti vždy pro kalendářní rok v souboru prvků managementu jakosti tvořících program jakosti.

5.4 Plánování

5.4.1 Cíle jakosti

Vedení společnosti plánuje jakost formou cílů jakosti

- a) celopodnikových,
- b) pro příslušné útvary (úseky).

Celopodnikové cíle jakosti stanovuje vedení společnosti na období 1 až 3 roky v závislosti na potřebách organizace a výhledových trendech. Vedoucí úseků rozpracovávají celopodnikové cíle na roční cíle jakosti pro jednotlivá oddělení svého úseku.

Soustava podnikových a útvarových cílů jakosti je pravidelně ročně aktualizována a vydávána jako Příkaz vedení společnosti - program jakosti na příslušný rok.

Výhledové trendy jsou uváděny v podnikatelském záměru. Průběžné hodnocení plnění cílů jakosti předkládá představitel vedení čtvrtletně na poradě vedení společnosti.

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Kapitola 5.

Odpovědnost managementu

5.4.2 Plánování systému managementu jakosti

Za plánování jakosti odpovídá vedení společnosti. Plánování je zaměřeno na procesy, které ovlivňují plnění cílů jakosti v konzistenci se strategickými záměry organizace.

Účinné plánování vychází z vyhodnocování údajů a trendů v oblastech

- potřeb a očekávání zákazníků,
- zákonných požadavků a požadavků předpisů,
- výkonnosti procesů a vyráběných produktů,
- potřebných zdrojů,
- metod a nástrojů pro zlepšování.

5.5 Odpovědnost, pravomoc a komunikace

5.5.1 Odpovědnosti a pravomoce

Organizační struktura podniku a zásady řízení jsou definovány Organizačním řádem.

Struktura podniku a příslušné kompetence jsou stanoveny

- organizačním schema, jež grafickou formou definuje strukturu útvarů a jejich vztahy,
- funkčním schema členící strukturu útvarů na funkční místa,
- působnostmi útvarů definující dělbu činností mezi útvary,
- pracovními náplněmi na funkční místa.

5.5.2 Představitel vedení

Vedení společnosti jmenuje svého člena, vedoucího OŘJ, představitelem vedení s těmito odpovědnostmi a pravomocemi za :

- a) zavedení, údržbu, rozvíjení i schopnosti úspěšného prověření třetí nezávislou stranou SMJ podle normy ČSN EN ISO 9001:2001,
- b) zpracování a předkládání zpráv o výkonnosti, potřebách a zlepšování QMS,
- c) provádění osvěty a zlepšování kultury jakosti v organizaci s ohledem na požadavky zákazníků.

5.5.3 Interní komunikace

Formy a zásady komunikace jsou popsány v organizačním řádu v kapitole Komunikační program. V programu jsou zvoleny tyto prostředky :

- soubor podnikových porad pololetně plánovaných vedením společnosti,
- další formou je využití informačního systému - e-mail, Internet, MAX apod.

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Kapitola 5.

Odpovědnost managementu

5.6 Přezkoumání systému vedením

5.6.1 Všeobecně

Přezkoumání efektivní funkce QMS se provádí 1x ročně k 31.1. po vyhodnocení minulého roku.

Přezkoumání je zaměřeno na možnosti změn ke zlepšování systému.

Pololetně tj. k 30. 6. se provádí dílčí vyhodnocení průběhu

- nápravných opatření,
- vnitřních auditů,
- dílčího plnění ukazatelů kvality stanovených v cílech jakosti.

Záznam z přezkoumání je řízeným záznamem o jakosti. Má formu zápisu z projednání ve vedení a obsahuje zpracované vstupy i výstupy z přezkoumání. Součástí zápisu je i dílčí pololetní vyhodnocení. Zápis zpracovává představitel vedení. Obdrží jej jednatelé společnosti.

5.6.2 Vstup pro přezkoumání

Představitel vedení předkládá následující zpracovaná data, rozbor a doporučení :

- vyhodnocení výsledků auditů,
- vyhodnocení procesů s vazbou na zákazníky,
- plnění úkolů a opatření z předchozích přezkoumání vedením,
- vyhodnocení cílů jakosti a výkonnosti procesů,
- doporučení změn a nápravných opatření vedoucích ke zlepšení QMS,
- ve stavu preventivních a nápravných opatření.

5.6.3 Výstup z přezkoumání

Po přezkoumání a vyhodnocení vstupních údajů a doporučení ukládá vedení úkoly :

- k zajištění opatření ke zlepšení QMS,
- k provedení změn a opatření vyplývajících z požadavků zákazníků,
- pro zajištění potřebných zdrojů ke zlepšování QMS.

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Kapitola 6.

Řízení zdrojů

6.1 Zajištění zdrojů

Zdroje potřebné pro uplatnění, údržbu i zlepšování systému managementu jakosti včetně zlepšování úrovně uspokojování požadavků zákazníků, jsou řízeny pravidelným ročním plánem.

Jsou přidělovány především zdroje na krytí :

- investičních nákladů tj. na pořízení HIM, měřicí a výpočetní techniky,
- mzdových nákladů,
- nákladů na rozvoj vědy a techniky,
- nákladů na údržbu a podpůrné služby,
- nákladů na propagaci a reklamu,
- nákupu materiálu a energie,
- nákladů na školení a vzdělávání.

6.2 Lidské zdroje

6.2.1 Všeobecně

Vedení společnosti považuje péči o zaměstnance i jejich zapojení za rozhodující prostředek pro dosahování stanovených cílů a výkonnosti organizace.

Systém přípravy a hodnocení zaměstnanců je popsán ve směrnici S 4.01. Další oblasti péče o zaměstnance jsou v ročně schvalované kolektivní smlouvě. Záznamy o výcviku, vzdělávání a kvalifikaci jsou řízenými záznamy o jakosti dle čl. 4.2.4.

6.2.2 Odborná způsobilost, vědomí závažnosti a výcvik

a) Požadavky na odbornou způsobilost pro funkční místa jsou stanoveny v org.řádu - prac.náplně.

b) Odborná příprava a výcvik je plánovanou činností zaměřenou především na :

- výběr a přípravu nových pracovníků,
- výchovu ke kvalitě a zapojení v systému QMS,
- odbornou a profesní přípravu,
- specializované odborné způsobilosti,
- přeškolení,
- jazykovou přípravu.

c) Útvar SVS provádí roční zhodnocení efektivnosti jednotlivých forem vzdělávání a výcviku.

6.3 Infrastruktura

Společnost má v pronájmu u LITES, a.s. (je dokumentováno smlouvami o nájmu) :

- budovy,
- pracovní prostory s technickým vybavením,
- podpůrné služby.

6.4 Pracovní prostředí

Zabezpečení vhodných pracovních podmínek je zaměřeno na :

- lidské faktory pracovního prostředí tj. především bezpečnost práce včetně používání pracovních ochranných pomůcek a prostředků,
- fyzikální faktory pracovního prostředí znamenající udržování doporučených podmínek na pracovištích (teplota, světlo, hluk, čistota, znečištění apod.).

Zodpovědnosti pro zajištění stanovuje organizační řád v působnostech útvarů.

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Kapitola 7.

Realizace produktu

7.1 Plánování realizace produktu

7.1.1 Forma dokumentování realizace

Sled procesů pro realizaci výrobků je řízen a dokumentován v řídicím systému MAX.

7.1.2 Cíle jakosti výroby produktů

Pro celý sortiment vyráběných výrobků stanovuje ved. OŘJ cílové hodnoty jakosti vždy pro kalendářní rok v Programu jakosti.

Při volbě cílových hodnot se vychází z :

- příslušných trendů zlepšování jakosti a snižování nákladů na nejakost a
- požadavků zákazníků.

7.1.3 Potřeba dokumentace a vybavení

Soubor dokumentací k zajištění procesů realizace výrobků zahrnuje :

- dodavatelskou dokumentaci pro nákup a vstupní kontrolu,
- konstrukční dokumentaci tj. výkresy, zkušební předpisy, listy pro použití, opravu, montáž a údržbu,
- technologické postupy a návody,
- vnitropodnikové normy a předpisy,
- státní případně zahraniční normy.

Vybavení pro realizaci výrobků je vždy stanoveno příslušnou konstrukční a technologickou dokumentací.

7.1.4 Ověřování, validace a kriteria přijatelnosti

Činnosti ověřování a validace jsou stanoveny konstrukční a technologickou dokumentací.

7.1.5 Záznamy o jakosti realizačních procesů

Potřebné záznamy o jakosti a sběr dat stanovuje konstrukční a technologická dokumentace.

Vyhodnocení dat provádí pracoviště OŘJ. Záznamy z mezioperační a výstupní kontroly výrobků jsou řízenými záznamy ve smyslu čl. 4.2.4.

7.2 Procesy týkající se zákazníka

7.2.1 Určování požadavků týkajících se produktu

Zjištění požadavků zákazníka je v kompetenci útvarů, které přejímají zakázky, objednávky:

PROD - pro výrobky nosného programu, projekční služby,

OTS - služby a servis nosného programu,

ZÁS - externí kooperace.

Tyto útvary musí zjistit :

- nezbytné požadavky pro zamýšlené (zákazníkem specifikované i nespecifikované) použití,
- závazky vztahující se k výrobku dle požadavků předpisů a zákonných požadavků.

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Kapitola 7.

Realizace produktu

7.2.2 Přezkoumání požadavků týkajících se produktu

Postup pro přezkoumání je popsán v S 3.06. Výsledky přezkoumání jsou zaznamenány formou stanovenou v čl. 4.2.4.

7.2.3 Komunikace se zákazníkem

Komunikaci se zákazníkem zajišťují útvary uvedené v bodě 7.2.1.

Komunikace zahrnuje především tyto oblasti

- identifikace požadavků na výrobek či službu,
- vyřizování poptávek, nabídek, podávání informací o výrobku,
- zpracovávání a potvrzení smlouvy,
- zpětné informace, stížnosti, reklamace.

7.3 Návrh a vývoj

7.3.1 Plánování návrhu a vývoje

Vedení společnosti projednává a schvaluje roční plán průběhu potřebných kapacit a nákladů na vývojové úkoly.

Proces plánování etap vývojových úkolů je stanoven v S 3.02 a zahrnuje :

- a) Harmonogram vývoje úkolu I - vývoj výrobku
- b) Harmonogram vývoje úkolu II - konstrukční zpracování úkolu
- c) Harmonogram vývoje úkolu III - technologická příprava výroby

Průběh jednotlivých etap a jejich plnění je projednáván na pravidelné poradě vedení společnosti.

7.3.2 Vstupy pro návrh a vývoj

Jsou řešeny v předvývojové fázi podle S 3.02, což obsahuje etapy

- zadání výrobku a
- technicko-ekonomický rozbor.

Záznamy z této etapy jsou řízeny podle čl. 4.2.4.

7.3.3 Výstupy z návrhu a vývoje

Výstupy tvoří

- a) Úplná konstrukční dokumentace podle N6A 017 tj. :

- sada výkresů,
- předpisy (zkušební, balící, montážní, pro opraváře atd.),
- pokyny pro projekci,
- podklady pro návod k obsluze,
- specifikační list, případně technické podmínky.

- b) Technologická dokumentace :

- technologické postupy, programy,
- technologické návodky,

- c) Sada prototypových výrobků a výrobků z ověřovací serie.

Jednotlivé dokumenty jsou vždy před uvolněním schváleny řešitelem.

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Kapitola 7.

Realizace produktu

7.3.4 Přezkoumání návrhu a vývoje

Etapy pro přezkoumání stanovuje S 3.02 . Jsou to :

- a) Oponentní řízení v etapě funkčního vzoru.
- b) Výrobně-ekonomická prověrka v etapě prototypu.

Zápisy z těchto přezkoumání jsou řízenými záznamy o jakosti ve smyslu čl. 4.2.4.

7.3.5 Ověřování návrhu a vývoje

Pro ověření, že výstupy z návrhu a vývoje splňují vstupní požadavky, stanovuje S 3.02 a systém kontrolních zkoušek :

- a) ověřovací zkouška funkčního vzoru,
- b) typová zkouška prototypu,
- c) výroba ověřovací série,
- d) kontrolní zkouška výrobků z ověřovací série.

Provádění zkoušek je popsáno v S 3.04.

Protokoly ze zkoušek jsou řízenými záznamy o jakosti ve smyslu čl. 4.2.4.

7.3.6 Validace návrhu a vývoje

Způsobilost výrobku plnit požadavky v předpokládaném použití se ověřuje podle S 3.02 v etapě prototypu - zkušební provoz.

Zpráva o výsledku zkušebního provozu je řízeným záznamem o jakosti ve smyslu čl. 4.2.4.

7.3.7 Řízení změn návrhu a vývoje

Provádění změn stanovuje S 3.02 v etapách :

- dokončení podkladů po zkoušce prototypu a
- uvolnění konstrukčních podkladů pro výrobu po závěru ověřovací série.

Průběh vyřízení změn je popsán v S 3.03.

Výsledky přezkoumání změn jsou potvrzeny příslušnými útvary na formuláři "Návrh změny" a jsou řízeným záznamem o jakosti ve smyslu čl. 4.2.4.

7.4 Nakupování

7.4.1 Proces nakupování

Nakupování je v kompetenci útvaru zásobování (ZÁS) a je začleněn v řídicím systému MAX.

Útvar ZÁS zodpovídá za :

- výběr kvalifikovaných dodavatelů,
- pravidelné prověřování a hodnocení dodavatelů.

Pravidla pro výběr a hodnocení dodavatelů jsou stanovena směrnicí S 2.04. Výsledky hodnocení a následná opatření jsou vedena jako řízené záznamy o jakosti ve smyslu čl. 4.2.4.

7.4.2 Informace pro nakupování

Dokumentaci pro nakupování tvoří :

- a) výchozí specifikace pro nákup v řídicím systému MAX pro zpracování smluv (objednávky),
- b) kupní smlouvy - objednávky uplatněné u vybraných dodavatelů.

Před uplatněním jsou smlouvy posouzeny a schváleny vedoucím ZÁS z hlediska přiměřenosti specifikovaných požadavků.

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Kapitola 7.

Realizace produktu

7.4.3 Ověřování nakupovaného produktu

Ověřování dodávek nakupovaných produktů se provádí na pracovištích :

a) příjmu zboží, kde se ověřuje typ a množství podle dodacího listu i neporušenost obalů,

b) vstupní kontroly, kde se ověřuje splnění požadavků specifikovaných v objednávce.

Metoda ověřování na vstupní kontrole je stanovena v podnikové normě P6A 5001 a dokumentovanými návody pro vstupní kontrolu. Výsledky kontrol jsou řízenými záznamy o jakosti ve smyslu čl. 4.2.4.

Ověřování nakupovaného produktu lze též provést u dodavatele na jeho zařízení. V tom případě musí být tento způsob ověřování specifikován v kupní smlouvě.

7.5 Výroba a poskytování služeb

7.5.1 Řízení výroby a poskytování služeb

Pracovní činnosti ve výrobě a službách jsou řízeny :

- organizačně v řídicím systému MAX,
- specifikací a příslušnou dokumentací,
- pracovištěm a vhodným zařízením.

Řízená dokumentace je poskytována podle potřeby a může obsahovat tyto formy :

Konstrukční dokumentace.

- výkresy,
- předpisy pro zkoušení,
- předpisy pro balení,
- pokyny pro použití, opravy, montáž a údržbu.

Technologická dokumentace

- postupy, programy,
- návody.

Dokumentace pro údržbu technologického zařízení.

Organizační směrnice, normy.

7.5.2 Validace procesu výroby a poskytování služeb

Přezkoumání schopnosti zvláštních technologických procesů se provádí podle dokumentace stanovené v S 1.03. Příslušný návod k obsluze vždy obsahuje :

- soupis kontrolních a preventivních činností,
- popis metod měření a oprav,
- časové intervaly kontrol,
- záznamy o kontrolách - řízené dle čl. 4.2.4.

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Kapitola 7.

Realizace produktu

7.5.3 Identifikace a sledovatelnost

Pro potřeby identifikace je zavedeno:

- značení dávek nakupovaného materiálu od příjmu zboží, sklad ZÁS až po manipulační skladování ve výrobě,
- značení dávek vyráběných dílů a sestav v průběhu výrobního procesu,
- značení dávek vyrobených dílů a sestav na meziskladě výroby.

Pravidla a způsoby značení jsou stanoveny v S 3.05.

Podle potřeby sledovatelnosti je volena identifikace jednotlivých výrobků formou :

- kódu data výroby,
- výrobního čísla výrobku.

Toto značení je vždy stanoveno konstrukční a technologickou dokumentací. Výrobní středisko vede záznamy o přidělení výrobních čísel k jednotlivým zakázkám výrobků. Jsou to řízené záznamy ve smyslu čl. 4.2.4.

7.5.4 Majetek zákazníka

Péče o majetek zákazníka v případě kooperační výroby je v kompetencích útvarů ZÁS a MON.

Je zajištěna evidence, identifikace a ochrana jako u vlastní výroby.

Případné ztráty a neshody jsou řešeny dle dohody se zákazníkem.

7.5.5 Ochrana produktu

Postupy a pravidla pro manipulaci, skladování a dodávání v celém průběhu výroby produktů jsou stanoveny v S 3.05. Balení, případně zvláštní ochrana, jsou stanoveny v konstrukční a technologické dokumentaci pro daný výrobek.

Péče o majetek zákazníka v případě záručních a mimozáručních oprav je popsán v S3.01.

7.5.6 Povýrobní služby

Povýrobní služby jsou v kompetenci obchodního úseku (v útvech PROD a OTS) a zahrnují následující činnosti

- projektování EPS a EZS,
- úvodní a periodické školení pro údržbu a obsluhu,
- speciální školení na montáž a servis pro spolupracující organizace,
- záruční a pozáruční servis.

Činnosti jsou popsány ve směrnici S 3.01.

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Kapitola 7.

Realizace produktu

7.6 Řízení monitorovacích a měřicích zařízení

7.6.1 Organizace měření

Konstrukční a technologická dokumentace stanovuje v příslušných výrobních operacích měření a monitorování shody výrobků se specifikovanými požadavky. Měření a monitorování je předepsáno rozsahem a metodou měření i použitým měřicím zařízením. Péče o měřicí a monitorovací zařízení je stanovena ve směrnici S 3.04.

7.6.2 Procesy kalibrace a ověřování

Zásady a zodpovědnosti za kalibraci pracovních měřidel a ověřování stanovených měřidel jsou stanoveny ve směrnici S 3.04.

Kalibrace a ověřování se zajišťuje externě u vybraných, prověřených dodavatelů metrologických služeb.

7.6.3 Záznamy výsledků kalibrací

Záznamy výsledků kalibrací a ověřování jsou součástí řízených záznamů o jakosti dle čl.4.2.4. Záznamy tvoří kalibrační protokoly pracovních a stanovených měřidel.

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Kapitola 8.

Měření, analýza a zlepšování

8.1 Všeobecně

Procesy monitorování, měření, analýzy a zlepšování jsou zavedeny k možnosti :

- prokázání shody produktu,
- zajištění shody systému managementu jakosti a
- neustálého zlepšování všech procesů systému.

8.2 Monitorování a měření

8.2.1 Spokojenost zákazníka

Získávání informací o spokojenosti zákazníků se provádí formou vhodně volených a uspořádaných dotazníků. Metoda tvorby, používání a vyhodnocování dotazníků je stanoveno směrnicí S 2.04. Zpracování a vyhodnocení spokojenosti zákazníků se provádí ve dvouročních intervalech. Získané informace a jejich vyhodnocení se považuje za důvěrné; jsou přístupné jen určeným pracovištím.

8.2.2 Interní audit

Provádění interních auditů plánuje představitel vedení harmonogramem vždy pro kalendářní rok.

Harmonogram je sestaven :

- s ohledem na stav a důležitost činností v QMS,
- tak, aby byly auditovány všechny prvky QMS,
- tak, že audit provádějí pracovníci, kteří neprovádějí auditované činnosti.

Harmonogram vždy obsahuje :

- termín provedení auditu,
- auditovaný útvar (oblast QMS),
- zodpovědného pracovníka za auditovaný útvar,
- jmenovaného auditora.

Představitel vedení zajišťuje přípravu týmu auditorů. Metodický postup k zajišťování interních auditů stanovuje směrnice S 2.01.

Jednou ročně provádí představitel vedení vyhodnocení výsledků interních auditů s příslušnými doporučeními pro přezkoumání vedením dle kap. 5.6.

8.2.3 Monitorování a měření procesů

Metodika monitorování a měření procesů je stanovena směrnicí S 2.04.

V Příloze č. 2 jsou uvedeny metody měření a monitorování u jednotlivých procesů.

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Kapitola 8.

Měření, analýza a zlepšování

8.2.4 Monitorování a měření produktu

Splnění specifikovaných vlastností a parametrů produktů se ověřuje :

- vstupní kontrolou u nakupovaných materiálů a výrobků podle návodek pro vstupní kontrolu,
- jednicovými kontrolními operacemi ve výrobním procesu stanovenými konstrukční a technologickou dokumentací,
- výběrovými mezioperačními a výstupními kontrolami podle konstrukční a technologické dokumentace,
- kontrolními zkouškami k ověření typových vlastností plánovanými konstrukční dokumentací a směrnicí S 3.04.
- schvalování - certifikace výrobků podle zákona č. 22/1997 Sb. a směrnic EU.

Potřebné záznamy o měřeních, zkouškách a kontrolách jsou řízené záznamy o jakosti dle čl. 4.2.4.

Za uvolnění výrobků jsou zodpovědní pracovníci OŘJ dle funkčního schema.

8.3 Řízení neshodného produktu

Kritická místa výskytu neshodných výrobků jsou na pracovištích :

- příjmu zboží a vstupní kontroly,
- ve skladech ZÁS,
- v meziskladech a manipulačních skladech výrobních středisek,
- výrobního procesu,
- mezioperačních a výstupních kontrol,
- skladu hotových výrobků,
- servisu.

Zejména pro tato pracoviště platí zásady :

- separovat neshodné výrobky ihned po zjištění neshody ve vyhrazených a označených prostorech tak, aby se zamezilo jejich dalšímu použití,
- iniciovat řešení - vypořádání neshody ve smyslu směrnice S 2.02.

Záznamy o neshodách jsou udržovány dle čl. 4.2.4.

8.4 Analýza údajů

8.4.1 Všeobecně

Pro stanovení účelnosti a efektivnosti systému managementu jakosti i jeho neustálého zlepšování jsou nezbytné :

- sběr vhodných informací a údajů a
- jejich analýza.

Výsledky analýz lze využít :

- k určování příčin problémů,
- pro efektivní nápravné opatření,
- k návrhům preventivních opatření.

Z hlediska efektivnosti je výhodné používat při analýzách statistické metody.

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Kapitola 8.

Měření, analýza a zlepšování

8.4.2 Informace od zákazníků

Sběr i zpracování informací souvisejících se spokojeností / nespokojeností zákazníků je v kompetenci útvarů realizujících prodej výrobků, kooperací a služeb; jsou to PROD, OTS a ZÁS. Zpracování dat z reklamací, záručních a mimozáručních oprav zajišťuje OŘJ. Sledování nákladů na nejakost - záruční opravy vyhodnocuje útvar EKON.

8.4.3 Data z výstupních kontrol a zkoušek

Těmito daty se prokazuje splnění požadavků zákazníka daných příslušnou specifikací.

8.4.4 Údaje z procesů

Data se shromažďují a vyhodnocují podle směrnice S 2.04.

8.4.5 Informace o dodavatelích

Útvar ZÁS ve spolupráci se vstupní kontrolou zpracovává informace o dodavatelích v roční zprávě Hodnocení dodavatelů.

8.4.6 Analýza dat a vyhodnocení trendů

Útvar OŘJ zajišťuje ročně tj. k 31. 12. :

- analýzu získaných informací a dat,
- vyhodnocení trendů,
- zpracování doporučení nápravných a preventivních opatření i dalšího zlepšování,
- vydání písemné zprávy o kvalitě procesů.

8.5 Zlepšování

8.5.1 Neustálé zlepšování

Proces pro neustálé zlepšování vychází z prvků QMS tvořených především :

- analýzou dat a vyhodnocováním trendů,
- plánovanými celopodnikovými cíli jakosti,
- dílčími cíli jakosti v jednotlivých úsecích,
- nápravnými opatřeními podle výsledků auditů QMS,
- nápravnými a preventivními opatřeními při neshodách,
- závěry a doporučeními z přezkoumání vedením.

8.5.2 Opatření k nápravě

Přijetí nápravného opatření je důležitým krokem při řešení neshod. Důsledné odstraňování příčin neshod přispívá k neustálému zlepšování. Komplexní metodický postup k provádění nápravných opatření včetně příslušných záznamů ve smyslu čl. 4.2.4 je popsán ve směrnici S 2.03.

8.5.3 Preventivní opatření

Nástroje a techniky prevence vycházejí z vyhodnocení informací z oblastí vývoje, přípravy výroby, vstupních materiálů, výroby a užití výrobků.

Metodický postup různých technik preventivních opatření a záznam výsledků (dle čl. 4.2.4) je popsán ve směrnici S 2.03.

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Příloha 1 :

Seznam procesů systému managementu jakosti

typ procesu	číslo procesu	vlastník procesu	název procesu
<u>proces managementu</u>	1.	VS	Celkové řízení
	2.	VS (OŘJ)	Management jakosti
	3.	VS (OŘJ)	Analýzy, hodnocení, zlepšování
<u>realizace produktů</u>	4.	PROD	Obchodní činnosti a služby
	5.	OTS	Servisní služby
	6.	ZÁS	Nákup materiálu a kooperace
	7.	KEZ, PV	Vývoj nových výrobků a zavedení do výroby
	8.	MON	Analýzy, hodnocení, zlepšování
<u>měření a zkoušení</u>	9.	OŘJ	Měření, zkoušení, schvalování

Poznámka:

Pro vyjádření vztahů mezi procesy se vnější procesy (zainteresované strany) označují VZS/x .

- VZS/1 - zákazník, trh
- VZS/2 - dodavatel materiálu a služeb
- VZS/3 - trh pracovních sil
- VZS/4 - státní a místní orgány

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Příloha 2 :

Definice procesů systému managementu jakosti

Forma definování procesů zahrnuje následující prvky (data).

1. Identifikace

Je dána číslem, názvem procesu a vlastníkem procesu.

2. Rozsah procesu

Je vyjádřen soupisem rozhodujících činností.

3. Vzájemné působení mezi procesy

Vazby mezi procesy jsou formulovány

- vstupy z procesů (číselné vyjádření)
- výstupy do procesů

Jsou zahrnuty i vstupy a výstupy vnějších zainteresovaných stran (dle přílohy 1 - Seznam procesů).

4. Dokumentace

Uvádí se dokumenty včetně záznamů, které souvisí s fungováním, monitorováním a hodnocením procesu.

5. Měření, monitorování a hodnocení

Je definováno

- metodou případně metodami měření, monitorování a hodnocení fungování procesu,
- kritériem či kritérii pro vyjádření efektivního fungování a řízení procesů.

Je-li stanoveno více kritérií, je pak pro každé kritérium určena váhová důležitost příslušným podílem.

- výsledným vyhodnocením tj.bodovým vyjádřením (1 až 5) úrovně fungování procesu podle směrnice S 2.04,
- periodou pravidelného hodnocení.

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Příloha 2 :

Definice procesů systému managementu jakosti

PROCES Č. :

Vlastník procesu :

Činnost :

Vazby mezi procesy

Vstupy z procesů :

Výstupy do procesů :

Dokumentace :

Záznamy :

Měření, monitorování a hodnocení

Metoda :

Kriteria :

Perioda hodnocení :

Poznámky, doplňky atd. :

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Příloha 2 :

Definice procesů systému managementu jakosti

PROCES Č. : 1 Celkové řízení

Vlastník procesu : VS

Činnost :

- 1 Strategické řízení - podnikatelský záměr
- 2 Strategické rozborů a analýzy
- 3 Řízení zdrojů infrastruktury
- 4 Řízení lidských zdrojů
- 5 Správa, komunikace

Vazby mezi procesy

Vstupy z procesů : 2, 3, 9, VZS/1, VZS/2, VZS/3, VZS/4

Výstupy do procesů : všechny procesy

Dokumentace : OŘ, PJ, obecně právní předpisy, S2.01, S2.04, S4.01

Záznamy : Podnikatelský záměr, plány v oblastech řízení zdrojů, lidí, financí, apod., personální záznamy

Měření, monitorování a hodnocení

Metoda : 1. Sebehodnocení 2. Interní a externí audit QMS

Kriteria :

1. Plnění podnikatelského záměru (0,6)
2. PJ - kap. 5 a 6 (0,4)

Perioda hodnocení : 1x ročně

Poznámky, doplňky atd. :

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Příloha 2 :

Definice procesů systému managementu jakosti

PROCES Č. : 2 Management jakosti

Vlastník procesu : VS (OŘJ)

Činnost :

- 1 Plánování jakosti
- 2 Řízení dokumentů
- 3 Interní audity
- 4 Řízení neshod
- 5 Certifikace systému jakosti třetí nezávislou stranou

Vazby mezi procesy

Vstupy z procesů : všechny procesy, VZS/1, VZS/4

Výstupy do procesů : všechny procesy

Dokumentace : OŘ, PJ, soubor směrnic

Záznamy : Podle S1.03 - příloha 4

Měření, monitorování a hodnocení

Metoda : Interní a externí audit QMS

Kriteria : Splnění požadavků ČSN EN ISO 9001:2001

Perioda hodnocení : 1x ročně

Poznámky, doplňky atd. :

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Příloha 2 :

Definice procesů systému managementu jakosti

PROCES Č. : 3

Analýzy, hodnocení, zlepšování

Vlastník procesu :

VS (OŘJ)

Činnost :

- 1 Sběr dat, rozbor, analýzy
- 2 Nápravné a preventivní opatření
- 3 Hodnocení v systému jakosti
- 4 Přezkoumání vedením

Vazby mezi procesy

Vstupy z procesů :

všechny procesy

Výstupy do procesů :

všechny procesy

Dokumentace :

PJ, S2.03, S2.04, cíle jakosti

Záznamy :

Podle S1.03 - příloha 4

Měření, monitorování a hodnocení

Metoda :

1. Sebehodnocení

2. Interní a externí audit QMS

Kriteria :

1. Plnění cílů jakosti (0,4)
2. Plnění úkolů z přezkoumání (0,4)
3. Splnění požadavků PJ (0,2)

Perioda hodnocení :

1x ročně

Poznámky, doplňky atd. :

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Příloha 2 :

Definice procesů systému managementu jakosti

PROCES Č. : 4

Obchodní činnosti a služby

Vlastník procesu : PROD

Činnost :

- 1 Plánování výroby
- 2 Přezkoumání smlouvy
- 3 Skladování a prodej výrobků
- 4 Marketingové činnosti
- 5 Projekce systémů EPS

Vazby mezi procesy

Vstupy z procesů : 1, 2, 3, 6, 7, 8, 9, VZS/1, VZS/4

Výstupy do procesů : 3, 6, 8, VZS/1

Dokumentace : OŘ, PJ, S2.01, S2.03, S2.04, S3.01, S3.05, S3.06

Záznamy : Podle S1.03 - příloha 4

Měření, monitorování a hodnocení

Metoda : 1. Hodnocení spokojenosti zákazníků 2. Interní a externí audit QMS

Kriteria :

1. Cílová úroveň spokojenosti zákazníků v příslušných dimenzích (0,6)
2. Splnění požadavků dle PJ (0,4)

Perioda hodnocení :

Metoda 1. - dvouletá perioda
Metoda 2. - 1x ročně

Poznámky, doplňky atd. :

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Příloha 2 :

Definice procesů systému managementu jakosti

PROCES Č. : 5

Servisní služby

Vlastník procesu :

OTS

Činnost :

- 1 Konzultace a školení systémů EPS
- 2 Záruční a mimozáruční servis
- 3 Propagace, výstavy
- 4 Marketingové činnosti
- 5 Revize elektrického zařízení
- 6 Zkušební provoz

Vazby mezi procesy

Vstupy z procesů :

1, 2, 3, 7, 8, VZS/1, VZS/4

Výstupy do procesů :

3, 7, 8, VZS/1

Dokumentace :

OŘ, PJ, S2.01, S2.02, S2.03, S2.04, S3.01, S3.06, S5.02

Záznamy :

Podle S1.03 - příloha 4

Měření, monitorování a hodnocení

Metoda :

1. Hodnocení spokojenosti zákazníků
2. Interní a externí audit QMS
3. Sebehodnocení

Kriteria :

1. Cílová úroveň spokojenosti zákazníků v příslušných dimenzích (0,5)
2. Splnění požadavků dle PJ (0,25)
3. Lhůty záručních a mimozáručních oprav (0,25)

Perioda hodnocení :

Metoda 1. - dvouletá perioda
Metoda 2. - 1x ročně
Metoda 3. - 1x ročně

Poznámky, doplňky atd. :

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Příloha 2 :

Definice procesů systému managementu jakosti

PROCES Č. : 6

Nákup materiálu a kooperace

Vlastník procesu :

ZÁS

Činnost :

- 1 Nákup veškerého materiálu
- 2 Příjem, skladování a výdej materiálu
- 3 Výběr vhodných dodavatelů
- 4 Zajišťování kooperační výroby

Vazby mezi procesy

Vstupy z procesů :

1, 2, 3, 4, 7, VZS/2

Výstupy do procesů :

3, 4, 7, 8, 9, VZS/2

Dokumentace :

OR, PJ, S2.01, S2.02, S2.03, S2.04, S3.05

Záznamy :

Podle S1.03 - příloha 4

Měření, monitorování a hodnocení

Metoda :

1. Sebehodnocení
2. Interní a externí audit QMS

Kriteria :

1. Plnění cílů jakosti, kvalita dodavatelů (0,5)
2. Splnění požadavků dle PJ (0,5)

Perioda hodnocení :

1x ročně

Poznámky, doplňky atd. :

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Příloha 2 :

Definice procesů systému managementu jakosti

PROCES Č. : 7

Vývoj nových výrobků a zavedení do výroby

Vlastník procesu : KEZ, PV

Činnost :

- 1 Vývoj výrobku, tvorba konstrukční a obchodní dokumentace
- 2 Příprava prototypového vzorku výrobku
- 3 Zkouška prototypu
- 4 Zpracování technologické dokumentace
- 5 Příprava a realizace ověřovací serie

Vazby mezi procesy

Vstupy z procesů : 1, 2, 3, VZS/1, VZS/2, VZS/4

Výstupy do procesů : 3, 4, 5, 6, 8, 9

Dokumentace : OŘ, PJ, S1.03, S2.01, S2.02, S2.03, S2.04, S3.02, S3.03, S3.04

Záznamy : Podle S1.03 - příloha 4

Měření, monitorování a hodnocení

Metoda :

1. Sebehodnocení
2. Zkoušky typu a OS
3. Interní a externí audit QMS

Kriteria :

1. Plnění etap TR (0,4)
2. Splnění specifikovaných vlastností (0,4)
3. Splnění požadavků dle PJ (0,2)

Perioda hodnocení : 1x ročně

Poznámky, doplňky atd. :

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Příloha 2 :

Definice procesů systému managementu jakosti

PROCES Č. : 8

Výroba a výrobní operace

Vlastník procesu : MONT

Činnost :

- 1 Předmontáž a montáž finálních výrobků
- 2 Jednicové kontrolní operace ve výrobě
- 3 Kooperace výroby
- 4 Výroba ověřovací série
- 5 Provádění záručních a mimozáručních oprav
- 6 Údržba strojů a zařízení

Vazby mezi procesy

Vstupy z procesů : 1, 2, 3, 5, 6, 7, VZS/1

Výstupy do procesů : 3, 4, 5, 7, 9, VZS/1

Dokumentace : OŘ, PJ, S1.03, S2.01, S2.02, S2.03, S2.04, S3.01, S3.04, S3.05

Záznamy : Podle S1.03 - příloha 4

Měření, monitorování a hodnocení

Metoda :

1. Výstupní kontrola
2. Interní a externí audit QMS
3. Sebehodnocení

Kriteria :

1. Cílová úroveň kvality na výstupní kontrole (0,4)
2. Splnění požadavků dle PJ (0,2)
3. Termíny záručních a mimozáručních oprav (0,2)

Perioda hodnocení : 1x ročně

Poznámky, doplňky atd. :

LITES FIRE, s.r.o.

ev.číslo PJ 1.02 / 10.07

PŘÍRUČKA JAKOSTI

Příloha 2 :

Definice procesů systému managementu jakosti

PROCES Č. : 9

Měření, zkoušení, schvalování výrobků

Vlastník procesu :

OŘJ

Činnost :

- 1 Vstupní, mezioperační a výstupní kontrola
- 2 Kontrolní zkoušky
- 3 Kalibrace pracovních a stanovených měřidel
- 4 Schvalování výrobků - certifikace (dle zákona 22)

Vazby mezi procesy

Vstupy z procesů :

1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, VZS/1, VZS/4

Výstupy do procesů :

3, 4, 6, 7, 8, VZS/1, VZS/4

Dokumentace :

PJ, S1.03, S2.01, S2.04, S3.02, S3.03, S3.04, P6A5001

Záznamy :

Podle S1.03 - příloha 4

Měření, monitorování a hodnocení

Metoda :

1. Interní a externí audit QMS
2. Sebehodnocení

Kriteria :

1. Splnění požadavků dle PJ (0,7)
2. Plnění právních předpisů - certifikace (0,3)

Perioda hodnocení :

1x ročně

Poznámky, doplňky atd. :

6 Závěr - posouzení připravenosti k zavedení SMJ

6.1 Audit

Audit znamená v latině naslouchání, v angličtině revizi, kontrolu účtu. Význam auditu lze vyjádřit definicí ze semináře Interní auditor :

audit je systematický proces objektivního získávání a vyhodnocování důkazů, týkajících se informací o činnostech a událostech, s cíli:

- *zjistit míru souladu mezi těmito informacemi a stanovenými kritérii,*
- *sdělit výsledky zainteresovaným zájemcům.*

Připravenost organizace na certifikaci je třeba zkontrolovat interním auditem. Jedná se o vlastní kontrolu zaměřenou na funkci řídicího systému a kontrolních mechanismů, která odhalí chyby a slabá místa procesů. Na tuto činnost se nejčastěji využívají pracovníci útvaru kvality, případně smluvní partneři. Výsledky spolu s případnými neshodami a návrhy a termíny na zlepšení jsou zaznamenány do připravených formulářů a jsou o nich informováni vedoucí útvarů a vrcholové vedení. Vyplněné a zainteresovanými stranami podepsané dokumenty jsou archivovány a slouží jako jeden z důkazů funkce SMJ pro externí (certifikační) audit.

Certifikační audit provádí námi vybraný certifikační orgán, který po úspěšném prokázání shody s požadavky ISO 9001 vystavuje certifikát s platností 3 let. Následující 2 roky provádí tato firma dozorové audity v naší společnosti (minimálně 1x za rok) a 3. rok provede recertifikační audit s vystavením nového ověření shody s požadavky ISO 9001.

Návod pro plánování a provádění auditů je obsažen v normě ISO 19011.

6.2 Závěr

Stále více firem využívá se základním SMJ i další, jako jsou systém environmentálního managementu (EMS) dle normy ISO 14001, systém bezpečnosti a ochrany zdraví (BOZP) podle OHSAS 18001, systém řízení informační bezpečnosti (ISMS) dle BS7799 a dalších. Pro automobilový průmysl to pak může být VDA 6.1, QS9000 a ISO/TS 16949.

Dalším zlepšováním chodu organizace je proto integrovaný systém řízení (IMS). Jedná se o provázání více využívaných systémů. Tento krok umožňuje i skutečnost, že ačkoli mají tyto programy odlišné cíle, jejich struktury a přístupy jsou podobné.

7 Seznam použité literatury

1. ČSN EN ISO 9001 Systém managementu jakosti. 2001. Praha ČNI.
2. ČSN EN ISO 10013 Směrnice pro dokumentaci systému managementu jakosti. 1996. Praha ČNI
3. Skripta Interní auditor v systému řízení jakosti. 2004. Praha ČKVŘ.

Internetové zdroje:

4. <http://www.ikvalita.cz>
5. <http://www.jakost.estranky.cz>
6. <http://www.lites-fire.cz>